



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público  
- Sede Chiclayo

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Isis del Pilar Mechán Arroyo (ORCID: 0000-0002-9373-3224)

**ASESORA:**

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz (ORCID: 0000-0003-3724-479X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

Chiclayo – Perú

2020

## **Dedicatoria**

A mi hermosa mamá por ser mi ejemplo de vida, por brindarme su apoyo incondicional y por ser mi fortaleza para seguir adelante. A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

## **Agradecimiento**

El agradecimiento especial a la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continua durante el desarrollo de mi investigación, pero sobre todo por la motivación y el apoyo, recibidos a lo largo de estos años. Un agradecimiento muy especial a mi madre, merecedora de todo mi amor, respeto, comprensión y paciencia.

## Página del jurado



### DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

LA BACHILLER: Isis del Pilar Mechán Arroyo

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

**USO DE LAS TIC Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FISCALES PENALES DEL MINISTERIO PÚBLICO - SEDE CHICLAYO**

Fecha: 18 de Enero del 2020

Hora: 7.00 p.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada

Firma: .....

**SECRETARIO:** Mg. Miguel Ángel Peña Palacios

Firma: .....

**VOCAL** : Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

Firma: .....

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobo por Examen*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Declaratoria de autenticidad

Yo Isis del Pilar Mechán Arroyo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 41964065, con la tesis titulada "Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, enero, 2020

  
Isis del Pilar Mechán Arroyo  
DNI: 41964065

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>16</b>
2.1. Tipo y diseño de la investigación .....	16
2.2. Operacionalización de variables .....	17
2.3. Población, muestra y muestreo .....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5. Procedimiento .....	21
2.6. Método de análisis de datos .....	21
2.7. Aspectos éticos .....	22
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>42</b>
Instrumento de medición de las variables.....	42
Matriz de consistencia .....	44
Validación del instrumento.....	45
Autorización .....	49
Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	50
Acta de aprobación de originalidad de la tesis .....	51
Reporte de Turnitin.....	52
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	53

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 .....	17
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 .....	18
Tabla 3 Dimensión competencias TIC .....	23
Tabla 4 Nivel de la variable uso de las TIC. ....	24
Tabla 5 Dimensión responsabilidad .....	25
Tabla 6 Dimensión oportunidad .....	26
Tabla 7 Dimensión confiabilidad y discreción .....	27
Tabla 8 Dimensión cumplimiento de normas .....	28
Tabla 9 Correlación .....	29

## **Índice de figuras**

Figura 1 Dimensión competencias TIC .....	23
Figura 2 Dimensión planificación .....	24
Figura 3 Dimensión iniciativa .....	25
Figura 4 Dimensión calidad de trabajo .....	26
Figura 5 Dimensión relaciones interpersonales .....	27
Figura 6 Nivel de la variable desempeño laboral .....	28

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo. Tomando como referencia los fundamentos teóricos Coll y Monereo, teorías de tecnologías de información y comunicación (TIC), de Belloch, Cisneros y Ruíz Teoría del procesamiento de la información. Este estudio es de tipo descriptivo correlacional, realizado en una población de 53 fiscales penales de las Fiscalías Provinciales Penales Corporativas del Ministerio Público - sede Chiclayo, teniendo como variable 1, Uso de las TIC en sus dimensiones de competencias TIC, e infraestructura tecnológica; y variable 2, Desempeño Laboral, de Afshan y Col, Barry, Harvey y Ray, Chiavenato, Fayol, McCourt y Eldridge, Werther y Davis en sus dimensiones de planificación, responsabilidad, iniciativa, oportunidad, calidad de trabajo, confiabilidad y discreción, relación interpersonal, cumplimiento de normas. Los datos de las variables en sus diferentes dimensiones se han obtenido a través de la técnica de la encuesta con la aplicación del cuestionario se puede afirmar que la relación entre las variables en estudio a través del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS a los puntajes obtenidos en los cuestionarios aplicados a los Fiscales, presentados en la tabla 9, se obtuvo el siguiente resultado:= COEF.DE.CORREL (uso de las TIC y desempeño laboral) = 0.920 , lo que nos indica que existe una correlación alta entre las variables uso de las TIC y desempeño laboral.

**Palabras clave:** TIC, desempeño, laboral



## ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the relationship between the use of ICT and the job performance of the Prosecutors of the Public Prosecutor's Office - Chiclayo Headquarters. Taking as reference the theoretical foundations Coll and Monereo, theories of information and communication technologies (ICT), Belloch, Cisneros and Ruiz Theory of information processing, this study is of a descriptive correlational type, carried out in a population of 53 criminal prosecutors of the Provincial Criminal Prosecutors of the Public Prosecutor's Office - Chiclayo headquarters, with variable 1 Use of ICT in its dimensions of ICT skills, technological infrastructure; and variable 2 work performance, of Afshan et al, Barry, Harvey and Ray, Chiavenato, Fayol McCourt & Eldridge, Weirather and Davis in their dimensions of planning, responsibility, initiative, opportunity, quality of work, reliability and discretion, interpersonal relationship, compliance with standards The data of the variables in their different dimensions have been obtained through the survey technique with the application of the questionnaire, it can be affirmed that the relationship between the variables under study through Pearson's correlation coefficient in SPSS to the scores obtained in the questionnaires applied to the Prosecutors, presented in Table 9, the following result was obtained: = COEF.DE.CORREL (use of tics and work performance) = 0.920, which indicates that there is a high correlation between the variables used of tics and work performance.

**Keywords:** TIC, performance, occupational.

## **I. INTRODUCCIÓN**

No hay duda de que las organizaciones de todo el mundo luchan por el éxito y buscan superar a las de la misma industria. Para hacerlo, las entidades necesitan conseguir y emplear su talento humano de modo efectivo, además deben ser conscientes de la manera más realista para mantener actualizados sus recursos humanos. Al hacerlo, los Fiscales deben prestar especial atención a todas las funciones centrales del empleo de las TIC en el desenvolvimiento laboral, ya que esto juega un papel importante en diferentes áreas organizativas, sociales y económicamente relacionadas, entre otras que inciden en el logro de los propósitos organizacionales y, por lo tanto, de especial interés en las organizaciones exitosas. Las entidades hacen frente a una gran competencia, debido a la mundialización, las transformaciones en la tecnología, los contextos económicos y políticos (Evans, Pucik y Barsoux 2002, p. 32)

Se considera que en la actualidad, el uso de TIC es de gran importancia, por ejemplo en el modelo educativo, en el que permanentemente se van generando cambios, especialmente porque estamos en un universo globalizado, en el que la sapiencia no atañe sólo con aquello que se sabe, sino también en lo que concierne a introducir en el individuo la capacidad de separar destrezas que le admitan establecer desconocidos saberes, en un universo versátil y competidor como en el que estamos. Durante el transcurrir de los años las condiciones de trabajo en aula se han renovado, razón por la cual las diferentes instituciones educativas se han preocupado en equiparse de tecnología, así como en renovar los procesos de planificación de los docentes, ya que hay que estar a la par con los estudiantes, que constituyen parte de un mundo con notable influencia de diversos medios tecnológicos.

El desarrollo de la investigación respecto al uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público, es uno de los pasos importantes por parte de las entidades para la mejora de sus procesos internos y calidad del servicio brindado al ciudadano. Es evidente que los trabajadores son un recurso crucial y primordial dentro de una organización, por ello es importante la optimización de su labor para conseguir un buen desempeño laboral que permita alcanzar los objetivos planteados dentro de la institución. Asimismo, es de gran importancia también, que los gerentes de la

institución garanticen los suministros adecuados para los trabajadores, para un desarrollo eficaz en su carrera. (Afshan, Sobia, Kamran y Nasir 2012, p.646).

A pesar de los efectos cada vez mayores en cuanto a la capacitación de los empleados de una institución por parte de las mismas organizaciones, todavía hay literatura limitada sobre temas de desarrollo de recursos humanos en los países en desarrollo (Debrah y Ofori 2006, p. 440). En la actualidad el uso de las TIC se hace necesario y hasta cierto punto fundamental en diversos ámbitos de la sociedad, especialmente en el campo del Ministerio Público.

Para el proceso de la actual disertación se tuvo en cuenta los siguientes trabajos previos. Pajón y Salazar (2015), quienes en su investigación señalan que incluso hace un tiempo atrás las llamaban nuevas TIC, a partir de la práctica continua de los individuos, especialmente de los adolescentes, los que se encuentran modernizados en tipos de comunicación absolutamente diferentes a los periodos pasados. Los estudiantes de la actualidad no asimilan sólo desde el alfabeto, lo crean a partir de nuevos símbolos que captan o idean desde la representación, el color, el desplazamiento. Las enseñanzas de los mayores, de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo fueron remplazadas por leídas transversales, sincronizadas, en diferentes planos y dimensiones.

Mendoza (2016), realizó el estudio titulado: Uso docente de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) UNMSM año 2014 – 2015, investigó sobre el uso de las TIC y el aprendizaje en el área de Ciencia y Tecnología en instituciones educativas privadas, concluyendo que: de acuerdo al análisis estadístico se evidencia la existencia de una correspondencia directa demostrativa, moderada y claramente conveniente entre las fuentes proporcionadas, los instrumentos para procesar información y los recursos interactivos de las muestras propuestas de investigación.

Pajón, y Salazar, (2015) en su investigación, establecen como objetivo, describir la importancia de los medios audiovisuales y el logro del aprendizaje, con una muestra total de 100 estudiantes, en cuanto al diseño de la indagación planteada es de tipo de estudio no experimental - transversal ya que se concentra en ubicar cuál es el grado de estado de las variables. En el instante entregado su trabajo concluye que la dependencia es positiva entre las TIC y los medios audiovisuales con las dimensiones a investigar.

Cuartas, Osorio, Villegas (2015), propuso en su tesis optimizar el rendimiento en

matemáticas en la escuela, usando la tecnología de información. Plantea a manera de objetivo establecer si el uso de los medios técnicos en el área de matemática va a optimizar su nivel de conocimiento; de acuerdo a su tesis propuesta en estudiantes de quinto grado, en su investigación se usó el diseño cuasi experimental, en el que realizaron dos mediciones, menciona que el uso de los medios tecnológicos a diferentes realidades permitirá a los alumnos tener eventualidades digitales y virtuales que contribuirán a crear nuevas ideas que se transformarán en conocimientos. También refiere que las tecnologías apoyan y hacen que el estudiante sea más independiente y construya sus propios aprendizajes.

Para Martínez (1996, p. 191) quien desarrolló la investigación sobre uso de las TICS y su influencia con la enseñanza – aprendizaje del idioma inglés, concluye que, el uso de la tecnología de información y comunicación influye significativamente sobre la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. Ochoa (2018). Motivación Laboral y Desempeño Laboral de los Serenos de la Municipalidad de Santiago. Su investigación buscó encontrar la relación entre las dos variables. Ésta fue cuantitativa en su tipo descriptiva correlacional con modelo no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo formada por 132 servidores a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados y analizados con el Alfa de Cronbach. En las conclusiones se observó una correlación positiva de 0,855.

Ortiz (2018). En su estudio titulado Competencia laboral y desempeño laboral en el personal en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, quiso encontrar la vinculación entre las variables para descubrir el comportamiento entre ellas. Para ello aplicó dos cuestionarios que sirvieron de instrumento para el recojo de información de las 49 personas de la muestra seleccionada. Al aplicar los índices de correlación de Pearson se encontró que existe una elevada relación en positivo y significativa entre los conceptos vinculados, correspondientes a un índice de 0.842. Mejía (2017) en su estudio, Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos; en las conclusiones se halló que existe una relación significativa moderada entre los dos conceptos en estudio con un índice de 0,699 de relación de Pearson, y a la vez encontró una correlación de 0,678 entre Comunicación Interpersonal laboral y Desempeño Laboral, de 0,702 entre Autonomía para toma de decisiones y Desempeño Laboral, de 0,391 entre Motivación Laboral y el

Desempeño Laboral, de 0,618 entre Productividad Laboral y Clima Organizacional, de 0,589 entre eficacia y el Clima Organizacional, de 0,602 entre Eficiencia Laboral y Clima Organizacional y de 0,711 entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Ríos (2018). Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, llega a la siguiente conclusión; que existe una relación entre clima laboral y desempeño laboral ( $\text{sig. bilateral} = 0.000 < 0.05$ ;  $\text{Rho} = 0.877$ ), la investigación buscó encontrar la relación entre las dos variables, fue cuantitativa en su tipo descriptiva correlacional con modelo no experimental de corte transversal.

Sum (2015) elaboró una investigación descriptiva en la que usó una prueba psicométrica aplicada a 34 trabajadores administrativos de la empresa; durante la investigación logró establecer el grado de correlación que hay entre un líder que busca cambios (transformacional) y el desarrollo profesional de los empleados del área administrativa. La investigación fue de tipo cuantitativa en su nivel descriptivo correlacional, se les aplicó una encuesta validada por dictamen de profesionales del tipo expertos y con la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach. En las conclusiones la autora sostiene que no existe relación de las dos variables; así como en sus dimensiones.

Por su parte, Coll y Monereo (2008, p. 22) señalan que las TIC hoy en día han de ser y serán al menos por el momento, lo que mueva a los aprendizajes y el gusto por disfrutar cuando se aprende algo, cuando ese objeto llama la atención del sujeto y se crea ese vínculo del aprendizaje de saber más acerca de él y cómo se van estructurando los conjuntos de aprendizaje hasta formar el conocimiento que es el resultado de la generación de esa curiosidad por descubrir las TIC. Ortega y Chacón (2010, p. 26) y Chacón (2005, p. 18), las TIC serán las que impulsen los aprendizajes y el maestro será sólo un facilitador de conocimiento capaz de impartir clases donde se emplee los avances tecnológicos.

Los trabajos de investigación antedichos han coadyuvado a la realización de esta contribución al conocimiento, toda vez, que a partir de ellos se han delineado los mecanismos inherentes al nivel de incidencia que existe entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo, por tanto resulta imprescindible presentar los estudios que respaldan esta investigación, así tenemos, la Teoría Cibernética de Wiener, que sirve de sustento al presente trabajo de

investigación, toda vez que, la palabra cibernética se relaciona con mecanismos precisos de gobierno y control, se encarga de dar la orden, establecer el control, así como de regular y gobernar los sistemas en la búsqueda del desarrollo del lenguaje y las estrategias que conlleven a hacer frente a las limitaciones del control y la información en general. Una concepción muy significativa en cibernética, la misma que se encuentra relacionada con la retroalimentación (Quiroga, 2016). Igualmente, la teoría de la información de Shannon o también llamada teoría de la matemática de la comunicación, sustenta el presente estudio, la cual se encuentra asociada con las reglas de las matemáticas que regulan la transmisión, el procesamiento de la información y se encarga de la valoración de los datos y de la representación de los mismos, así como de la capacidad de los sistemas para transmitir y procesar información. En la actualidad esta teoría se encuentra asociada con una de las tecnologías informáticas de mayor popularidad, como es la Internet. En un contexto social y cultural la Internet ofrece una variedad significativa de beneficios, toda vez que proporciona diferentes oportunidades sin precedentes para vincular a los profesionales con una gran cantidad y variedad de información que existe en el ciberespacio. Asimismo, la teoría de la interdependencia social de Johnson y Johnson (1999) fundamenta, por su parte el presente trabajo de investigación, por la cual expresa que lo fundamental de un grupo es la interdependencia que subsiste entre sus miembros o que hace que éste se constituya en una unidad dinámica. Así la interdependencia positiva (cooperación) facilita los esfuerzos mutuos y la obtención de resultados. Esta teoría incide en forma muy fuerte en el trabajo colaborativo y se aplica a cualquier situación en la que los individuos establecen metas comunes con otras personas de tal manera que los resultados de cada uno son afectados por las acciones de los otros (Johnson y Johnson, 1999). En tal sentido en el Ministerio Público sede Chiclayo se necesita que, para efectos de mejorar la labor realizada por el Fiscal, se trabaje en equipo de manera interdependiente como una unidad dinámica. Del mismo modo, la teoría de la inteligencia emocional de Goleman fundamenta la presente investigación en la medida que, este experto afirma que la inteligencia emocional es la capacidad para reconocer las emociones propias, identificar un sentimiento, en tanto ocurra; conducir las emociones, tratando de adecuarlas a las circunstancias; gestionar la propia motivación, reorientándola al servicio de un propósito, incluso reconociendo, la de los otros. Las personas con inteligencia emocional desarrollada actúan socialmente mostrando una gran capacidad de compromiso (p.137). Para conocer la inteligencia de una persona no sólo son necesarios los reconocimientos y

grados académicos, ya que seres humanos con extraordinarias calificaciones académicas, presentan muchas veces dificultades para interactuar con otros individuos o para conducir otras dimensiones de su subsistencia. “La inteligencia emocional constituye la facultad para identificar los sentimientos personales y de los demás. Es la actitud de estimularse y desarrollar relaciones sanas con otras personas. Es una serie de actitudes y competencias que condicionan el comportamiento de la persona, sus maneras de cómo reacciona o su estado mental” (Goleman, 1998, p.98, citado por Granda, 2018, p.13).

El estudio de las tecnologías de la información y la comunicación tienen un buen impacto en la sociedad, el uso de las aplicaciones web, redes sociales, celulares y todo lo concerniente al mundo de la tecnología. Las TIC son una tendencia a partir de los avances producidos en los ámbitos de la teleinformática. Las TIC están vinculadas a las tecnologías que admiten el acceso, elaboración, método y parte de la información, mostrada en variedades de códigos (textos, dibujo, audio, video), (González, 2014). Teniendo en cuenta el ámbito de la investigación se tuvo en cuenta los siguientes enfoques científicos. Belloch, (2012). Promover el encuentro e intercambio con estudiantes, promoviendo la interacción la variedad, los valores y el diálogo intercultural. Propone evitar el acceso a contenidos inapropiados ya que no toda la información que se brinda es confiable además de fomentar en los estudiantes una adecuada utilización de la tecnología ya que es una herramienta importante para interactuar en los entornos virtuales, comunicar para construir vínculos y desarrollarse en un contexto específico para realizar el trabajo en equipo. En la actualidad las TIC son una herramienta fundamental para nuestro desarrollo personal.

Teoría del procesamiento de la información: El término procesamiento de información se utiliza como marco general para describir los procesos que transforman la información en conocimiento o como un modelo específico para identificar procesamiento en serie de información y para describir el modelo de procesamiento por computadora. El avance tecnológico ha cedido a la computadora una importancia a modo de medio didáctico: El desconocimiento de la tecnología conlleva al poco aprovechamiento de algunos aspectos como el lenguaje, el aprendizaje, la comprensión y la ciencia. Es por esta razón que los estudiantes deben tener destrezas para permitir otro modo de involucrarse con la tecnología de información y comunicación.

Las TIC tienen como características que son: de carácter novedoso y creativo, pues dan ingreso a nuevos estilos de información, tienen una mejor incidencia para ampliar el espacio formativo ya que éste va a hacerlo asequible y versátil. Se relaciona con mayor reiteración al uso de la nube y la informática. Afectan a mayores espacios de las ciencias sociales y humanidades permitiendo una mejora en la parte administrativa. Se destaca su utilización en diferentes universidades e instituciones educativas a nivel de nuestro continente y en todo el mundo. Se destaca por tener la tecnología como la web, redes sociales, robótica, transacciones económicas, correo electrónico, etc. Instituyen formas de comunicar y adquirir información de varias índoles, incluyendo información de ciencias, a los cuales los usuarios van a ingresar a los diversos recursos, potencia la modalidad a distancia ya que es necesario para que el estudiante pueda acceder a los diversos medios de comunicación con poca orientación del maestro.

Las principales tecnologías de la información y comunicaciones que utiliza una empresa son: Conectividad: Hay diferentes terminales que establecen comunicación con las TIC. Los buscadores de páginas en la nube, los sistemas operativos para computadoras o laptops, los celulares, el televisor, los sistemas portátiles de audio y video o los equipos de videojuego. Posibilidades de las TIC: las TIC ofrecen varias oportunidades para diferentes tipologías de usuarios, los más relevantes son los mensajes de correo electrónico, la banca en internet, la música online, televisión online, cine, la comercialización en red, servicio médico de atención en línea, la formación pedagógica, los videojuegos y las aplicaciones en los teléfonos celulares. Además, en tiempos actuales han aparecido también los blogs, las redes sociales, los sistemas e-learning y plataformas virtuales. Asimismo, y al igual que ocurre con el correo tradicional, emisor y destinatario deben disponer de una dirección de correo para que puedan enviarse mensajes a través de correo electrónico. (Cruz, 2010).

Dimensiones del Uso de las TIC. Competencias TIC. Ortiz (2016) Para la ejecución de las capacidades TIC se debe tomar en cuenta los caracteres de los alumnos y su realidad, de acorde a su planificación institucional formativa, formas de recursos formativos y/o proyectos pedagógicos alternos. La planificación curricular y la forma de materiales que se evalúan están en relación a los ambientes virtuales producidos por las



TICs que deben considerar las adaptaciones necesarias para la atención de los alumnos con carencias formativas específicas, agrupados ante una imposibilidad.

Infraestructura Tecnológica. Es indudable el avance vertiginoso de la tecnología, más aún en cuanto a las telecomunicaciones desde el telégrafo, teléfono hasta la Internet, sumado a esto el avance del procesamiento de la información materializado en los computadores y hardware, situación similar sucede con el desarrollo del software, los cuales están inmersos en nuestro diario vivir; por supuesto también en las Fiscalías, en relación a las tecnologías, se cuenta con computadoras, Internet, dispositivos móviles, software y hardware. Cabe precisar que, en los últimos 50 años, en el mundo se han hecho intentos para incorporar en las instituciones tecnologías muy variadas, desde la imprenta de Freinet, transitando por la TV, el proyector, el retroproyector o las representaciones audiovisuales, entre otras, manteniéndose aún vigente en el Ministerio Público el uso de televisores y proyectores, con el valor agregado de que ahora son dispositivos conectados a Internet (Ortiz, 2016).

Para poder cumplir con las expectativas del ciudadano, es imprescindible que las entidades públicas pongan en práctica ideas innovadoras a fin de mejorar la calidad de los servicios brindados, aprovechando principalmente el uso de las TIC, de tal manera que éstas puedan contribuir al cambio y principalmente a la mejora de la gestión pública. Conforme a lo establecido en la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021”.

El gobierno electrónico es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los órganos de la administración pública, orientados a mejorar la calidad del servicio al ciudadano, con la finalidad de promover la participación ciudadana e incrementar la transparencia de la información de las instituciones públicas; concluyendo de esta manera que, el uso de TICS constituye una herramienta importante para el proceso de modernización de la gestión pública, la cual incide directamente en la optimización de los trámites y mejora de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Respecto al uso de TIC en los procesos internos, las instituciones públicas utilizan bases de datos para optimizar labores, además de facilitar el intercambio de información

con otras entidades del sector público. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, con la finalidad de promover el uso de TIC y del gobierno electrónico en el Ministerio Público-Sede Chiclayo, la investigación a desarrollar asentirá definir la trascendencia que asumen las TIC respecto del desenvolvimiento laboral del Fiscal Penal, lo que traerá consigo la formulación de políticas de fortalecimiento de la gestión laboral.

Respecto al Desempeño Laboral, Chiavenato (2000) sustenta que el desarrollo profesional constituye una manera eficiente en la que los colaboradores laboran en la organización, pues éstos son imprescindibles para la marcha de la empresa y su satisfacción personal atiende al desarrollo dentro de la institución. “La práctica laboral es efectividad del empleado que labora dentro de la organización, que es muy importante para la institución; desarrollándose el trabajador con mayor laboriosidad y placer en sus labores” (p.236).

Werther y Davis (1991). El desarrollo profesional se precisa como la conducta de la persona evaluada en busca de los objetivos determinados. Todo desempeño se constituye en una manera estratégica individualizada para lograr los propósitos claros. Bittel (2000) De aquí se puede determinar que un desempeño laboral se fija en base a la eficacia que los trabajadores exhiben en función de la producción, elaboración y generación de un tiempo que se determina con esfuerzo y calidad; para ello se deben disminuir el gasto innecesario de la institución. Como indica Stoner, Freeman y Gilbert (1996), es necesaria la importancia en la determinación de metas. De este modo se fija la meta a alcanzar y se activan las conductas de mejora para el desempeño laboral. Asimismo, agrega que se deben fijar metas difíciles que impliquen un mayor esfuerzo, generándose motivaciones para alcanzarlos.

Robbins (2009) en su evaluación hace énfasis de lo importante que es en una organización, la toma de decisiones respecto al personal que está laborando en la institución, ya sea un ascenso, transferencia, suspensión, entre otras. Que pueda ayudar a la identificación de sus necesidades existentes en cuanto a capacitación y desarrollo profesional, de esta manera se valida los programas con lo que cuenta la empresa para la selección y capacitación de los trabajadores.

Para Chiavenato (2000), “La relevancia de fijar metas, activando de esta forma la

conducta y mejoramiento laboral. (...). También manifiesta que el ejercicio completo es pertinente cuando se establecen objetivos complicados, a la inversa sucede cuando los objetivos son elementales”.

Afshan y Col. (2012) definen el desempeño como el logro de labores precisas en comparación con patrones predeterminados o identificados con regularidad, probidad, coste y prontitud. La aptitud de los empleados se puede expresar en el fortalecimiento de la producción, la disposición por parte de los mencionados, para utilización de tecnología, sintiéndose bastante incentivados.

La gestión de recursos humanos implica todo personal que necesita una organización, asegurándose de que éstos se adquieran y mantengan con el fin de promover la visión, la estrategia y los objetivos de la organización. En otras palabras, HRM se enfoca en asegurar, mantener y utilizar una fuerza laboral efectiva, que las organizaciones requieren para su supervivencia a corto y largo plazo en el mercado. Para que HRM logre sus objetivos organizacionales, los gerentes deben realizar una serie de funciones básicas que representan lo que a menudo se denomina proceso de gestión. Vale la pena señalar que, en la literatura de gestión existente, las funciones de gestión de recursos humanos han sido clasificadas de manera diferente por diferentes investigadores a pesar de que todas tienen el mismo propósito de poner a disposición recursos humanos efectivos. Las funciones básicas a las que se hace referencia anteriormente son la planificación, organización, dotación de personal, liderazgo y control de recursos humanos.

Acerca de la Formación y desarrollo. Esto implica la capacitación y el desarrollo de la fuerza laboral. La capacitación y el desarrollo a menudo se utilizan para cerrar la brecha entre el rendimiento actual y el rendimiento futuro esperado. La capacitación y el desarrollo se enmarcan en la función de DRH, que se ha argumentado es una función importante de HRM (Weil y Woodall 2005).

Entre las actividades de esta función tenemos, la identificación de las necesidades de capacitación y desarrollo y la selección de métodos y programas adecuados para estas necesidades, planificar cómo implementarlos y finalmente evaluar sus resultados (McCourt y Eldridge 2003, p.237.)

Evaluación de desempeño. Los objetivos de la valoración del desenvolvimiento se

han catalogados en dos componentes que constituyen los objetivos administrativos y de desarrollo. Los objetivos de la evaluación del ejercicio realizado incluyen ofrecer realimentación de la práctica, distinguir potencialidades, limitaciones personales, reconocer el ejercicio personal, verificar el logro de objetivos, identificar las insuficiencias subjetivas de actualización, definir aquellas relacionadas con las necesidades de perfeccionamiento organizacional, mejorar la comunicación y coadyuvar a que los trabajadores discutan sus inquietudes. Por otro lado, incluyen también la valoración del desenvolvimiento, empero no se circunscriben a fundamentar determinaciones individuales, identificar aspirantes a ascensos, definir traspasos y concesiones, distinguir desempeño deficiente, disponer destituciones, validar criterios de selección, cumplir requisitos legales, para mencionar unos pocos.

Guest (1987) argumenta que las políticas son necesarias para garantizar que se evalúe el desempeño de los empleados, lo que a su vez asegura que se realice la capacitación y el desarrollo adecuados. Con la ayuda de los informes y resultados de la evaluación del desempeño, la organización puede identificar las necesidades de desarrollo. Sin embargo, las personas mismas pueden ayudar a indicar las áreas que requieren mejoras como resultado de los problemas planteados en el proceso de evaluación del desempeño y sus necesidades de trayectoria profesional.

La evaluación del desempeño se puede realizar una, dos o incluso varias veces al año. La frecuencia será determinada por las organizaciones dependiendo de la capacidad de los recursos y de lo que se evaluará con respecto a los objetivos y estrategias de la organización. Existen varias fuentes alternativas de evaluación, que incluyen: Gerente y / o supervisor. Evaluación realizada por el gerente de un empleado y revisada por un gerente de un nivel superior.

Desempeño de autoevaluación, por parte del empleado que está siendo evaluado, generalmente en un formulario de evaluación completado por el empleado antes de la entrevista de desempeño. La evaluación subordinada, que consiste en la evaluación de un superior por parte de un empleado, que es más apropiada para el desarrollo que para fines administrativos. La evaluación entre pares, que es la evaluación realizada por compañeros empleados, cumplida en un solo perfil para uso en una entrevista realizada por el gerente

del empleado. Evaluación del equipo, es la evaluación basada en conceptos de gestión de calidad total, reconociendo los logros del equipo en lugar del desempeño individual. Finalmente, la evaluación del cliente, que busca la evaluación tanto de clientes externos como internos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, si no hay sistemas y planes adecuados para hacer frente a los resultados de la evaluación del desempeño, los beneficios esperados de este proceso para la organización pueden no realizarse. Más aún, aunque la evaluación del buen desempeño puede ser considerada buena para una organización, también puede ser mala si no se maneja profesionalmente. Dependiendo de los comentarios de evaluación; negativo o positivo, su impacto en el empleado puede dañar la organización si el empleado no lo toma bien. (McCourt y Eldridge 2003, p. 211 - 212); puede desmoralizar al empleado y, a veces, puede llevar a perder a los empleados clave sólo porque no pudieron tomar la retroalimentación de la evaluación y sentir que estarán mejor en otro lugar. HRM necesita tener en cuenta alguna de las razones por las cuales las evaluaciones de desempeño fallan.

Compensación y beneficio. Esto implica el diseño e implementación de esquemas de pago y beneficios para individuos y organizaciones. Barry, Harvey y Ray (1994) afirman que la compensación y el beneficio de los empleados pueden considerarse de importancia crucial tanto para los empleadores como para los empleados de tal manera que desempeña un papel clave, esencial para las relaciones laborales. Continúan explicando que, si bien los empleados generalmente dependen de sueldos, salarios, etc. para proporcionar una gran parte de sus ingresos y beneficios para proporcionar ingresos y seguridad de la salud. Para los empleadores, las decisiones de compensación influyen en su costo de hacer negocios y, por lo tanto, en su capacidad de vender a un precio competitivo el producto. Falta de habilidades de evaluación. Si el gerente no toma en serio la evaluación o no está preparado, deberá ser honesto y sincero a fin de que las evaluaciones de desempeño no presenten fallas.

Los sindicatos son organizaciones de trabajadores, que actúan colectivamente y buscan proteger y promover sus intereses mutuos a través de la negociación colectiva. El papel de los sindicatos es principalmente proteger los intereses de los empleados y tienden a ser el vínculo entre la gerencia de la organización y los empleados. Por lo tanto, hay muchas negociaciones entre la gerencia y los sindicatos para resolver disputas entre los empleados y la gerencia o tratar de luchar por mayores beneficios para sus miembros (empleados). Es importante tener en cuenta que, en ausencia de los sindicatos que

representan a los empleados, la mayoría de las organizaciones estarían más inclinadas a establecer y, por lo tanto, centrarse en políticas de gestión de recursos humanos que promuevan la eficiencia. Sin embargo, debido a esta representación, las organizaciones se ven obligadas a centrarse en aquellas políticas que no solo reflejan los beneficios de la organización, sino que también tienen en cuenta las preferencias de los trabajadores representados por el sindicato en su conjunto.

La salud y la seguridad son importantes ya que el bienestar de los empleados es importante. Dependiendo de la política laboral del país, puede haber algunas reglas establecidas con respecto a la seguridad y la salud de los empleados. Estas reglas y controles por parte de las organizaciones sobre los empleados pueden ser tales como; esquemas obligatorios de compensación laboral donde todas las organizaciones están obligadas a asegurar a los empleados en el trabajo. Otro control puede ser la inspección regular del ambiente de trabajo por parte del gobierno y los funcionarios sindicales. La inspección puede estar dirigida a garantizar que la empresa siga las políticas establecidas y tenga un entorno de trabajo seguro para sus empleados.

Rotación de trabajo y transferencias. La rotación de puestos y las transferencias (McCourt & Eldridge 2003, 356) como una forma de desarrollar las habilidades de los empleados dentro de la organización implica movimientos de empleados de una responsabilidad a otra, por ejemplo, asumir un puesto de mayor rango dentro de la organización y/o de una rama de la organización hacia otra. Respecto a transferencias, por ejemplo, podría implicar el movimiento de empleados de un país a otro. Estas rotaciones y transferencias facilitan que los empleados adquieran conocimiento de las diferentes operaciones dentro de la organización junto con las diferencias existentes en los diversos países donde opera la organización. El conocimiento adquirido por los empleados seleccionados para este método es beneficioso para la organización, ya que puede aumentar la ventaja competitiva.

Chiavenato (2010). A partir de lo explicado es importante la determinación de metas debido a que resulta significativo, para la verificación y evidencia del desempeño laboral del trabajador. Esto debido que el trabajador de la institución produce de acuerdo a las acciones y actividades que se establecen como formas para alcanzar las metas.

Werther y Davis (1991) Entre los elementos que participan en la práctica profesional se encuentran los operativos y los actitudinales. En los primeros localizamos al conocimiento del trabajo, el trabajo en equipo, exactitud, liderazgo y cantidad. En los segundos tenemos a la iniciativa, discreción, actitud cooperativa, disciplina, seguridad, creatividad, presentación personal, capacidad de realización.

Bittel (2000) plantea que, reforzando lo explicado anteriormente sustenta que “el cumplimiento de los individuos se calcula a través de elementos anteriormente establecidos y estimados” (p. 367). De aquí que los factores reflejan un convencimiento del desarrollo de los rasgos básicos y esenciales que son la eficiencia y la motivación.

Dimensiones del desempeño laboral: Planificación, es la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar su propio proceso, de igual manera es la capacidad para racionalizar los recursos que se le asigna. Responsabilidad, es el compromiso que asume con las funciones que se le encarga en la empresa o institución. Iniciativa, es la predisposición que tiene para realizar las cosas sin necesidad de una instrucción o supervisión, generando a la vez soluciones posibles ante un problema que se presenta en el trabajo. Oportunidad, es el cumplimiento con los objetivos establecidos en un plazo determinado, ejecutado por los trabajadores a quienes se les encomienda dichos trabajos. Calidad de Trabajo, es el requerimiento de dedicación, esfuerzo, precisión y orden, en la labor confiada. Confiabilidad y discreción, es el uso y manejo adecuado de la información. Relaciones Interpersonales, es la interrelación de los trabajadores y su adaptación con los demás miembros equipo de trabajo. Cumplimiento de las Normas, el cumplimiento de la reglamentación vigente en una institución, ya sean directivas, procedimientos, instrumentos de gestión, etc.

El presente estudio tiene por objeto abordar el problema de investigación, ¿Cuál es el nivel del uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral de los Fiscales Penales en el Ministerio Público - Sede Chiclayo durante el año 2019?

En cuanto a la formulación de los objetivos de la presente investigación, se considera como objetivo general, determinar la relación entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público – Sede Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque; y objetivos específicos: determinar el nivel de uso de las

TIC de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque, año 2019; determinar el nivel de desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque, año 2019; establecer el grado de relación entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque.

La investigación se justifica por la necesidad existente de conocer la importancia del uso de TIC en la actualidad, no sólo en el ámbito de la Administración Pública, sino en cualquier actividad humana, ya que su valor radica en que hoy en día la tecnología nos permite estar en permanente contacto y comunicación desde cualquier parte del mundo, eliminando así las barreras de la distancia y el tiempo. En consecuencia, es tarea fundamental del Estado, promover el uso de las TIC, ya que éstas pueden constituir excelentes aliadas para democratizar la gestión pública, al facilitar la conexión entre ciudadano y Gobierno, además de mejorar la calidad de la prestación brindada. Sin embargo, aún se advierten una serie de deficiencias en la prestación de servicios públicos, lo cual termina repercutiendo de forma negativa en la percepción de los ciudadanos, acerca del desempeño eficiente del Estado.

La hipótesis planteada en el presente estudio probará la existencia de una relación significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo, durante el año 2019.



## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

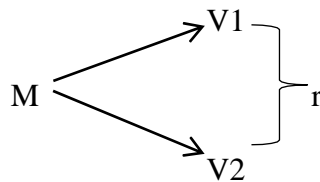
La presente investigación es de tipo correlacional y el diseño es no experimental

M: Muestra

V1: Variable independiente

V2: Variable dependiente

r: Coeficiente de correlación



### 2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Uso de las TIC

Variable 2: Desempeño laboral del Fiscal Penal de la sede de Chiclayo.

**Tabla 1** Operacionalización de la variable 1

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición
Uso de las TIC	Competencias TIC	Computador	¿Conoce usted sobre el uso de la computadora?	Encuesta	Bueno
		Programas de ofimática	¿Conoce usted sobre Programas de ofimática?	Cuestionario	Regular
		Internet	¿Conoce usted sobre el uso adecuado del Internet?		Malo
		Software y medios Audiovisuales	¿Conoce usted sobre Software y medios Audiovisuales?		
	Infraestructura Tecnológica	Computadoras	¿En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de computadoras?		
		Internet actualizado.	¿En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente del Internet?		
		Material audiovisual Televisores, DVD	¿En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de materiales audiovisuales?		
		Plataformas Virtuales	¿En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de plataformas virtuales?		

Fuente. Adaptado de Ortiz (2019)

**Tabla 2** *Operacionalización de la variable 2*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Escala de Medición
<b>Desempeño laboral</b>	Planificación	Elaboración, ejecución y evaluación	Desarrolla su trabajo en función a un plan.	Encuesta	Bueno
			Ejecuta y evalúa su trabajo y al personal.	Cuestionario	Regular
			Planifica cada actividad realizada.		
			Tiene habilidad para racionalizar recursos.		
	Responsabilidad	Compromiso, eficaz	Tiene compromiso con el trabajo.		Malo
			Cumple oportunamente con las funciones.		
	Iniciativa	Solución, toma de decisiones	Actúa espontáneamente.		
			Genera soluciones con originalidad.		
			Asigna tareas con instrucciones claras.		
			Evalúa continuamente avances y logros.		
	Oportunidad	Cumplimiento en plazos establecidos	Entrega el trabajo en los plazos establecidos.		
			Considera una gran oportunidad laborar para la Institución.		

Calidad de Trabajo	Aciertos, consistencia, precisión, orden, errores	Calidad de las presentaciones de los trabajos. Mantiene un orden para el trabajo. Las funciones realizadas son acertadas.
Confiabilidad y discreción	Uso adecuado de la información, reserva	Usa adecuadamente la información. Guarda reserva de información de la institución. Guarda reserva de la información de los compañeros.
Relaciones Interpersonales	Trabajo en equipo, comunicación, coordinación	Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo. Promueve el trabajo cooperativo. Favorece la comunicación. Mejor administración de la comunicación interna.
Cumplimiento de normas	Normas, reglamentos, políticas internas, directivas	Cumple con las Normas Institucionales. Cumple y aplica el reglamento interno de trabajo. Aplica procedimientos, Instructivos y otros para realizar su trabajo.

---

Fuente: Adaptado de Ríos (2018)

### **2.3. Población**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población censal es cuando el total de la población forma parte de la muestra, el cual se obtiene mediante un muestreo no probabilístico, a conveniencia de la investigadora; durante el proceso de la investigación la población censal estará conformada por 53 Fiscales Penales de las Fiscalías Provinciales Penales Corporativas de Chiclayo del Ministerio Público de Lambayeque.

### **2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta. Según Hernández, Fernández y Baptista (2015), es la acción que realiza la investigación para recoger las opiniones de los integrantes de la muestra de estudio, las cuales pueden ser opiniones escritas, opciones de respuestas para posterior a la aplicación categorizarlas y obtener los resultados que se esperan en la investigación.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta para ambas variables: Uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo.

#### **Instrumento: Cuestionario**

Para Hernández y Batista (2014), el instrumento es un medio físico o digital que le permite al investigador recolectar información del total de individuos considerados en la muestra estudiada, los cuales se alinean a los indicadores planteados en cada variable y a los objetivos planteados en la investigación. El instrumento que se utilizó para ambas variables fue el cuestionario.

Con respecto al juicio de expertos, la validación estuvo a cargo de docentes altamente capacitados de la Universidad Cesar Vallejo - Filial Chiclayo, a través de una ficha de validación de instrumentos. La presente investigación tendrá el carácter de confiable, puesto que se aplicará los requisitos, normativas y estándares requeridos por la universidad para sustentar una tesis de este nivel académico. En relación a la validez, se refiere al grado en que un instrumento de medición realmente mide la variable o variables de estudio que pretende medir.

Confiabilidad del instrumento aplicado para la variable uso de las TIC.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,922	8

En la tabla, se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de ,922 resultado que indica que el instrumento aplicado a Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo es fiable para el estudio.

Confiabilidad del instrumento aplicado para la variable desempeño laboral.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,952	25

En la tabla, se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de ,952 resultado que indica que el instrumento aplicado a Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo es fiable para el estudio.

## **2.5. Procedimiento**

En lo que respecta al procedimiento a seguir por parte del investigador, en primera instancia se procederá de la población a seleccionar la muestra, de los cuales de forma ordenada y con tiempos adecuados, se aplicará el cuestionario respectivo, que permita brindar la información necesaria y los resultados esperados descritos en la investigación.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Al ser recogidas las encuestas se utilizará un programa estadístico SPSS, para la realización de base de datos, para ello se hará uso de la estadística descriptiva, e inferencial para medir las frecuencias de las dimensiones, la comprobación de la hipótesis, del mismo modo se utilizará el Excel para ayudar a la elaboración de los baremos y poder precisar los resultados obtenidos con la encuesta, los gráficos se elaboraron con el criterio que es conveniente para la presentación de las mismas según normas APA, se realizaron las interpretaciones de cada resultado así como de cada figura o gráfico, para el mejor entendimiento de los resultados finales obtenidos.

## **2.7. Aspectos éticos**

En mi calidad de investigadora me comprometo a resguardar la autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos facilitados por la Entidad pública, así como también la identidad, apreciaciones y respuestas de las personas que participan en el estudio. La investigación se lleva a cabo tomando como pilares los valores éticos como son la libertad de elegir y decidir nuestro camino lo que nos conlleva a asumir con responsabilidad las consecuencias y/o aciertos de las mismas; la justicia que es otorgar a cada quien lo que le pertenece o corresponde por derecho, siendo así que no se podrá minimizar ni ocultar los actuados y percepciones que se tengan por cada variable sea ello favorable o no; la responsabilidad es el acto de asumir las obligaciones y/o consecuencias contraídas por nuestro actuar, por ello como investigador asumo con toda responsabilidad algún inconveniente al mantener en absoluta reserva la participación de las personas involucradas en esta investigación así como cualquier otro impase que pueda generar la elaboración de la tesis de mi autoría.

### III. RESULTADOS

Mediante tablas estadísticas, que a continuación se detallan con el análisis correspondiente e interpretación en cada una de ellas, en el siguiente orden:

#### OBJETIVO 01

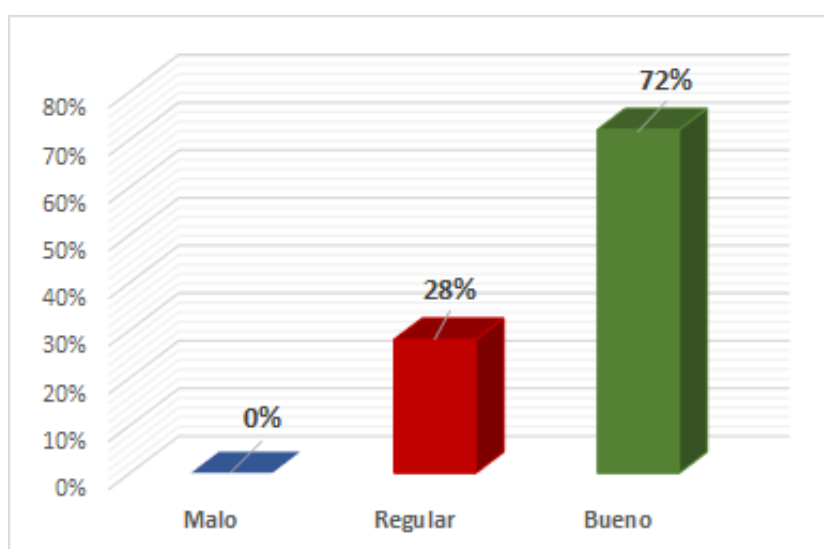
**Tabla 3** *Dimensión competencias TIC*

Competencias TIC	f	%
Malo	0	0.00
Regular	16	30.00
Bueno	37	70.00
Total	53	100.00

*Fuente: Cuestionario estructurado*

**En la tabla 3:** la dimensión competencias TIC, de la variable uso de las TIC, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 37 personas, es decir un porcentaje de 70% que manifiestan tener una buena dimensión, seguido de la categoría regular, se encontraron 16 personas con un porcentaje de 30% quienes manifiestan tener una regular dimensión, en la categoría malo no se encontraron a personas que manifiesten tener una mala dimensión.

**Figura 1** *Dimensión infraestructura tecnológica*





**En la figura 1:** la dimensión infraestructura tecnológica, de la variable uso de las TIC, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 38 personas, es decir un porcentaje de 72% que manifiestan tener una buena dimensión. En la categoría regular, se encontraron 15 personas con un porcentaje de 28% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiesten tener una mala dimensión.

**Tabla 4** Nivel de la variable uso de las TIC

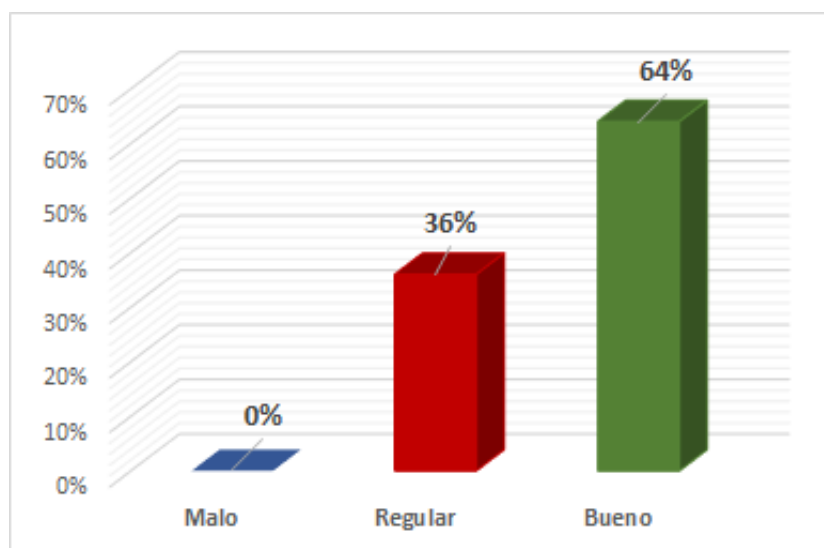
Uso de las TIC	f	%
Malo	0	0.00
Regular	14	26.00
Bueno	39	74.00
Total	53	100.00

*Fuente: Cuestionario estructurado*

**En la tabla 4:** el nivel de la variable uso de las TIC, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 39 personas, es decir un porcentaje de 74% que manifiestan tener una buena dimensión. En la categoría regular, se encontraron 14 personas con un porcentaje de 26% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiesten tener una mala dimensión.

## OBJETIVO 2

**Figura 2** Dimensión planificación



**En la figura 2:** la dimensión planificación de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría bueno, se encontró a 34 personas con un porcentaje de 64% que manifiesta que tienen una buena dimensión. En la categoría regular, se encontraron 19 personas con un porcentaje de 36% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiesten tener una mala dimensión.

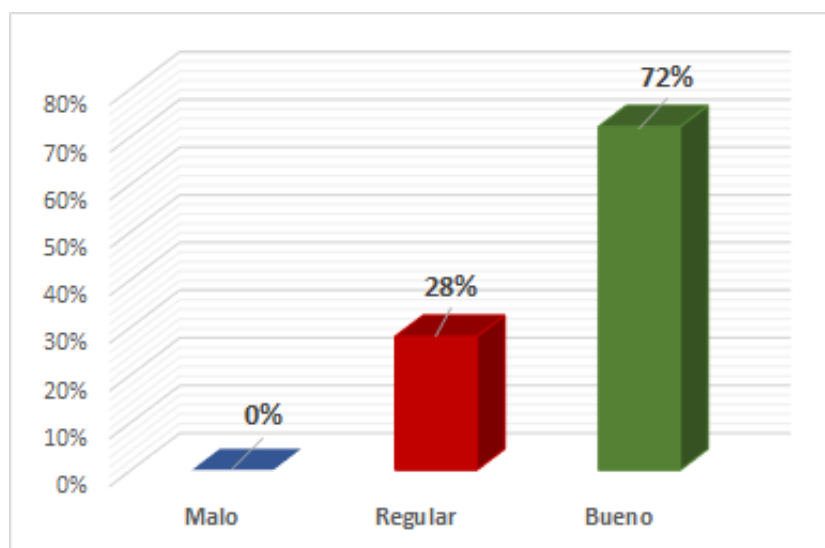
**Tabla 5** *Dimensión responsabilidad*

<b>Responsabilidad</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Malo	0	0.00
Regular	19	36.00
Bueno	34	64.00
Total	53	100.00

*Fuente: Cuestionario estructurado*

**En la tabla 5:** la dimensión responsabilidad de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiesten tener una mala dimensión. En la categoría regular, se encontraron 19 personas, es decir un porcentaje de 36% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría bueno, se encontró a 34 personas con un porcentaje de 64% que manifiestan tener una buena dimensión.

**Figura 3** *Dimensión iniciativa*



**En la figura 3:** la dimensión iniciativa de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiesten tener una mala dimensión. En la categoría regular, se encontraron 15 personas con un porcentaje de 28% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría bueno, se encontró a 38 personas con un porcentaje de 72% que manifiestan tener una buena dimensión.

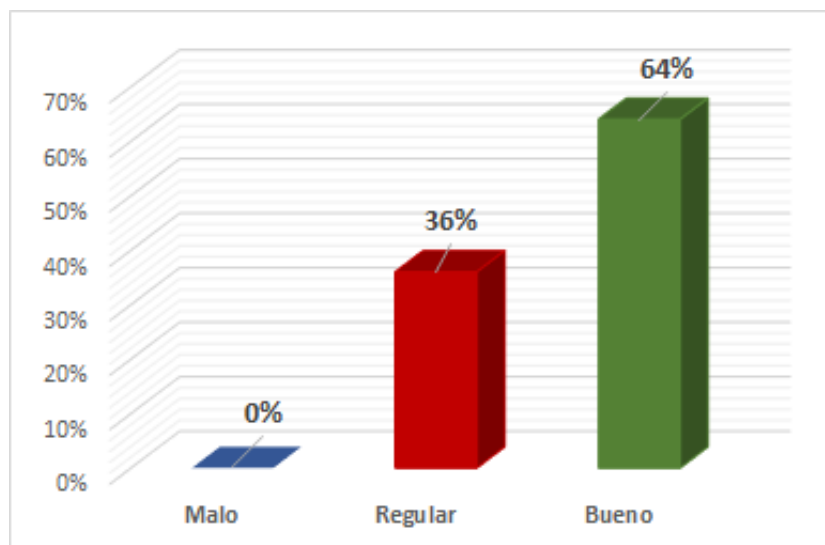
**Tabla 6** *Dimensión oportunidad*

Oportunidad	f	%
Malo	0	0.00
Regular	15	28.00
Bueno	38	72.00
Total	53	100.00

*Fuente: Cuestionario estructurado*

**En la tabla 6:** la dimensión oportunidad de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiestan tener una mala dimensión. En la categoría regular, se encontraron 15 personas con un porcentaje de 28% que manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría bueno, se encontró a 38 personas con un porcentaje de 72% que manifiestan tener una buena dimensión.

**Figura 4** *Dimensión calidad de trabajo*



**En la figura 4:** la dimensión calidad de trabajo de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiesten tener una mala dimensión. En la categoría regular, se encontraron 19 personas con un porcentaje de 36% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría bueno, se encontró a 34 personas con un porcentaje de 64% que manifiestan tener una buena dimensión.

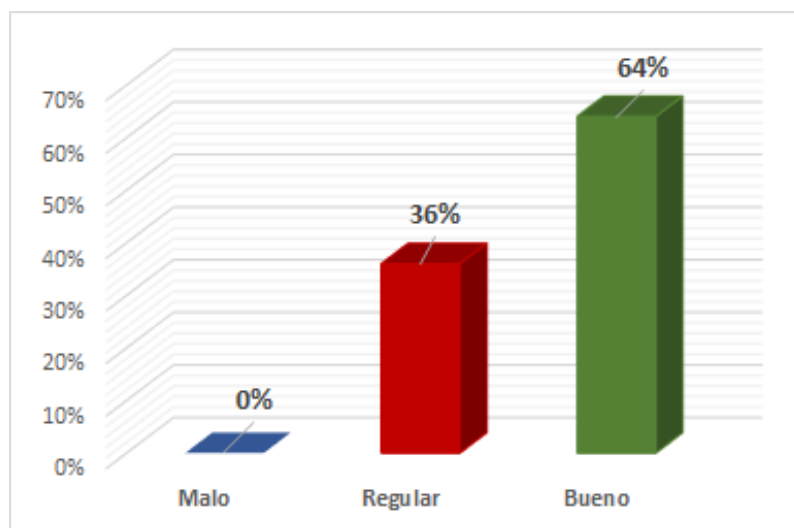
**Tabla 7** *Dimensión Confiabilidad y Discreción*

<b>Confiabilidad y Discreción</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Malo	0	0.00
Regular	15	28.00
Bueno	38	72.00
Total	53	100.00

*Fuente: Cuestionario estructurado*

**En la tabla 7:** la dimensión confiabilidad y discreción de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiesten tener una mala dimensión. En la categoría regular, se encontraron 15 personas con un porcentaje de 28% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría bueno, se encontró a 38 personas con un porcentaje de 72% que manifiestan tener una buena dimensión.

**Figura 5** *Dimensión relación interpersonal*



**En la figura 5:** la dimensión relación interpersonal de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiesten tener una mala dimensión. En la categoría regular, se encontraron 19 personas con un porcentaje de 36% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría bueno, se encontró a 34 personas con un porcentaje de 64% que manifiestan tener una buena dimensión.

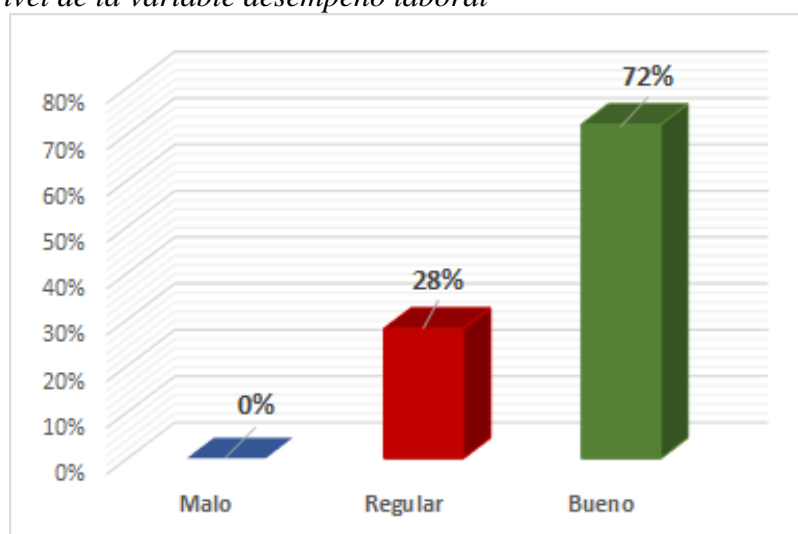
**Tabla 8** *Dimensión cumplimiento de normas*

Cumplimiento de Normas	f	%
Malo	0	0.00
Regular	19	36.00
Bueno	34	64.00
Total	53	100.00

*Fuente: Cuestionario estructurado*

**En la tabla 8:** la dimensión cumplimiento de normas de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: en la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiesten tener una mala dimensión. En la categoría regular, se encontraron 19 personas con un porcentaje de 36% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría bueno, se encontró a 34 personas con un porcentaje 64% que manifiesta tener una buena dimensión.

**Figura 6** *Nivel de la variable desempeño laboral*



**En la figura 6:** el nivel de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada al personal fiscal, se determinó lo siguiente: En la categoría malo, no se encontraron a personas que manifiesta tener una mala dimensión. En la categoría regular, se encontraron 15 personas, es decir un porcentaje de 28% quienes manifiestan tener una regular dimensión. En la categoría bueno, se encontró a 38 personas con un porcentaje de 72% que manifiesta tener una buena dimensión.

### OBJETIVO 3

**Tabla 9**

Correlación			
		Desempeño Laboral	Uso de las TIC
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,920**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	53	53
Uso de las TIC	Correlación de Pearson	,920**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	53	53

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Análisis e interpretación:

Luego de aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en SPSS a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a los fiscales, presentados en la Tabla 9, se obtuvo el siguiente resultado: = COEF.DE.CORREL (Uso de las TIC y Desempeño laboral) = 0.920

Lo que nos indica que existe una correlación alta entre las variables uso de las TIC y el desempeño laboral.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Para el presente trabajo de investigación titulado Uso de las TIC y el Desempeño Laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo, año 2019. Se llegó a los siguientes resultados:

En la tabla 4: Se midió el nivel de la variable uso de las TIC, según la encuesta aplicada a Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo, en donde en la categoría bueno, se encontró al 64%

En la figura 6: Se midió el nivel de la variable desempeño laboral, según la encuesta aplicada a Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo, en donde se encontró en la categoría bueno a un porcentaje de 72%

En la tabla 9 se midió la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo en donde se demostró a través de la correlación de Pearson de 0.920, que existe una correlación alta entre el uso de TIC y el desempeño laboral. Este resultado se ha semejado con las investigaciones de:

Mendoza (2016), realizó el estudio titulado. Uso docente de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) UNMSM año 2014 – 2015, investigó sobre el uso de las TIC y el aprendizaje en el área de Ciencia y Tecnología en instituciones educativas privadas, se concluye: que de acuerdo al análisis estadístico se evidencia una correspondencia directa demostrativa, moderada y claramente conveniente entre las fuentes proporcionadas, los instrumentos para procesar información y los recursos interactivos de las muestras propuestas de investigación.

Pajón, y Salazar, (2015) en su investigación, establecen como objetivo, describir la importancia de los medios audiovisuales y el logro del aprendizaje, con una muestra total de 100 estudiantes, en cuanto al diseño de la indagación planteada es de tipo de estudio no experimental - transversal ya que se concentra en ubicar cuál es el grado de estado de las variables. En el instante entregado su trabajo concluye que la dependencia es positiva entre las TIC y los medios audiovisuales con las dimensiones a investigar.

Cuartas, Osorio, Villegas (2015), propuso en su tesis optimizar el rendimiento en matemáticas en la escuela, usando la tecnología de información. Plantea a manera de objetivo establecer si el uso de los medios técnicos en el área de matemática va a optimizar su nivel de conocimiento; de acuerdo a su tesis propuesta en estudiantes de quinto grado, en su investigación se usó el diseño cuasi experimental, en el que realizaron dos mediciones, menciona que el uso de los medios tecnológicos a diferentes realidades permitirá a los alumnos tener eventualidades digitales y virtuales que contribuirán a crear nuevas ideas que se transformarán en conocimientos. También refiere que las tecnologías apoyan y hacen que el estudiante sea más independiente y construya sus propios aprendizajes.

Para Martínez (1996, p. 191) quien desarrolló la investigación sobre Uso de las TICS y su influencia con la enseñanza – aprendizaje del idioma inglés, concluye que, el uso de la tecnología de información y comunicación influye significativamente sobre la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés. Ochoa (2018). Motivación Laboral y Desempeño Laboral de los Serenos de la Municipalidad de Santiago. La investigación buscó encontrar la relación entre las dos variables. Ésta fue cuantitativa en su tipo descriptiva correlacional con modelo no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo formada por 132 servidores a quienes se les aplicó dos cuestionarios validados y analizados con el Alfa de Cronbach. En las conclusiones se observó una correlación positiva de 0,855.

Ortiz (2018). En su estudio titulado Competencia laboral y desempeño laboral en el personal en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, quiso encontrar la vinculación entre las variables para descubrir el comportamiento entre ellas. Para ello aplicó dos cuestionarios que sirvieron de instrumento para el recojo de información de las 49 personas de la muestra seleccionada. Al aplicar los índices de correlación de Pearson se encontró que existe una elevada relación en positivo y significativa entre los conceptos vinculados, correspondientes a un índice de 0.842. Mejía (2017) en su estudio, Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos; en las conclusiones se halló que existe una relación significativa moderada entre los dos conceptos en estudio con un índice de 0,699 de relación de Pearson, y a la vez encontró una correlación de 0,678 entre Comunicación



Interpersonal laboral y Desempeño Laboral, de 0,702 entre Autonomía para toma de decisiones y Desempeño Laboral, de 0,391 entre Motivación Laboral y el Desempeño Laboral, de 0,618 entre Productividad Laboral y Clima Organizacional, de 0,589 entre eficacia y el Clima Organizacional, de 0,602 entre Eficiencia Laboral y Clima Organizacional y de 0,711 entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Ríos (2018). Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, llega a la siguiente conclusión; que existe una relación entre clima laboral y desempeño laboral ( $\text{sig. bilateral} = 0.000 < 0.05$ ;  $\text{Rho} = 0.877$ ), la investigación buscó encontrar la relación entre las dos variables, fue cuantitativa en su tipo descriptiva correlacional con modelo no experimental de corte transversal. Sum (2015) elaboró una investigación descriptiva en la que usó una prueba psicométrica aplicada a 34 trabajadores administrativos de la empresa; durante la investigación logró establecer el grado de correlación que hay entre un líder que busca cambios (transformacional) y el desarrollo profesional de los empleados del área administrativa. La investigación fue de tipo cuantitativa en su nivel descriptivo correlacional, se les aplicó una encuesta validada por dictamen de profesionales del tipo expertos y con la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach. En las conclusiones la autora sostiene que no existe relación de las dos variables; así como en sus dimensiones.

Los trabajos de investigación antedichos han coadyuvado a la realización de esta contribución al conocimiento, toda vez, que a partir de ellos se han delineado los mecanismos inherentes al nivel de incidencia que existe entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público de las Fiscalías Provinciales Penales Corporativas de Chiclayo, por tanto resulta imprescindible presentar los estudios que respaldan esta investigación, así tenemos, la Teoría Cibernética de Wiener, que sirve de sustento al presente trabajo de investigación, considerando que, la palabra cibernética se relaciona con mecanismos precisos de gobierno y control, se encarga de dar la orden, establecer el control, así como de regular y gobernar los sistemas en la búsqueda del desarrollo del lenguaje y las estrategias que conlleven a hacer frente a las limitaciones del control y la información en general. Una concepción muy significativa en

cibernética, la misma que se encuentra relacionada con la retroalimentación (Quiroga, 2016). Igualmente, la teoría de la información de Shannon o también llamada teoría de la matemática de la comunicación, sustenta el presente estudio, la cual se encuentra asociada con las reglas de las matemáticas que regulan la transmisión, el procesamiento de la información y se encarga de la valoración de los datos y de la representación de los mismos, así como de la capacidad de los sistemas para transmitir y procesar información. En la actualidad esta teoría se encuentra asociada con una de las tecnologías informáticas de mayor popularidad, como es la Internet. En un contexto social y cultural la Internet ofrece una variedad significativa de beneficios, toda vez que proporciona diferentes oportunidades sin precedentes para vincular a los profesionales con una gran cantidad y variedad de información que existe en el ciberespacio. Asimismo, la teoría de la interdependencia social de Johnson y Johnson (1999) fundamenta, por su parte el presente trabajo de investigación, por la cual expresa que lo fundamental de un grupo es la interdependencia que subsiste entre sus miembros o que hace que éste se constituya en una unidad dinámica. Así la interdependencia positiva (cooperación) facilita los esfuerzos mutuos y la obtención de resultados. Esta teoría incide en forma muy fuerte en el trabajo colaborativo y se aplica a cualquier situación en la que los individuos establecen metas comunes con otras personas de tal manera que los resultados de cada uno son afectados por las acciones de los otros (Johnson y Johnson, 1999). En tal sentido en el Ministerio Público sede Chiclayo se necesita que, para efectos de mejorar la labor realizada por el Fiscal, se trabaje en equipo de manera interdependiente como una unidad dinámica. Del mismo modo, la teoría de la inteligencia emocional de Goleman fundamenta la presente investigación en la medida que, este experto afirma que la inteligencia emocional es la capacidad para reconocer las emociones propias, identificar un sentimiento, en tanto ocurra; conducir las emociones, tratando de adecuarlas a las circunstancias; gestionar la propia motivación, reorientándola al servicio de un propósito, incluso reconociendo, la de los otros. Las personas con inteligencia emocional desarrollada actúan socialmente mostrando una gran capacidad de compromiso (p.137). Para conocer la inteligencia de una persona no sólo son necesarios los reconocimientos y grados académicos, ya que seres humanos con extraordinarias calificaciones académicas, presentan muchas veces dificultades para interactuar con otros

individuos o para conducir otras dimensiones de su subsistencia. “La inteligencia emocional constituye la facultad para identificar los sentimientos personales y de los demás. Es la actitud de estimularse y desarrollar relaciones sanas con otras personas. Es una serie de actitudes y competencias que condicionan el comportamiento de la persona, sus maneras cómo reacciona o su estado mental” (Goleman, 1998, p.98, citado por Granda, 2018, p.13).

La confiabilidad de los datos facilitados por la Entidad pública, así como también la identidad, apreciaciones y respuestas de las personas que participan en el estudio. La investigación se lleva a cabo tomando como pilares los valores éticos como son la libertad de elegir y decidir nuestro camino lo que nos conlleva a asumir con responsabilidad las consecuencias y/o aciertos de las mismas; la justicia que es otorgar a cada quien lo que le pertenece o corresponde por derecho, siendo así que no se podrá minimizar ni ocultar los actuados y percepciones que se tengan por cada variable sea ello favorable o no; la responsabilidad es el acto de asumir las obligaciones y/o consecuencias contraídas por nuestro actuar, por ello como investigador asumo con toda responsabilidad algún inconveniente al mantener en absoluta reserva la participación de las personas involucradas en esta investigación así como cualquier otro impase que pueda generar la elaboración de la tesis de mi autoría.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se determinó el nivel de uso de las TIC de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque en la categoría malo, no se encontró a ninguno. En la categoría regular, se encontró el 36% y en la categoría bueno, el 64%
2. Se determinó el nivel de desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque. En la categoría malo, no se encontró a ninguno. En la categoría regular, el 28%. En la categoría bueno, el 72%.
3. Se estableció el grado de relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque, en donde se demostró a través de la correlación de Pearson de 0.920. que existe una correlación alta entre el uso de las TIC y el desempeño laboral.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Para mejorar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo, es necesario que el Presidente de la Junta de Fiscales Superiores implemente acciones de motivación dirigida a los señores Fiscales, a fin de contar con una participación más activa por parte de ellos, en la solución de problemas de la organización y así poder plantear metas consensuadas, que puedan ser cumplidas.
2. Para mejorar el nivel de uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo, es de suma importancia que la Alta Dirección fomente las capacitaciones dirigidas al personal fiscal de la institución, sobre todo en el uso correcto de las TIC, asimismo actualizar los medios tecnológicos con los que se cuentan actualmente en las oficinas, lo que contribuirá de manera eficaz al trabajo.
3. Para mejorar el nivel de desempeño laboral los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo, es necesario que la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores incentive a los Fiscales Penales que propongan ideas innovadoras y creativas para mejorar el trabajo, es necesario que se fomente el trabajo en equipo, del cual se advierte ciertas deficiencias, promover el *empowerment* o empoderamiento, a fin de que los Fiscales tomen sus propios riesgos y decisiones en el trabajo y finalmente se recomienda también que incentiven a aquellos que cumplan con sus metas o las superen.

## REFERENCIAS

- Afshan, S., Sobia, I., Kamran, A. & Nasir, M. (2012). *Impact of training on employee performance: a study of telecommunication sector in Pakistan. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 4, 6.
- Almeida RR de. *De la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento* [Internet]. Universidad Complutense de Madrid, editor. España; 2006. 427 p. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3167392> .
- Ana Cruz Herradón. *Internet y correo electrónico* [Internet]. Editorial CEP SL, editor. España; 2010. 130 p. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3217500>
- Barry, Harvey y Ray (1994) *Desarrollo de habilidades directivas*. (6ª Ed.). 48 México: Editorial Pearson Educación. Recuperado de: <http://elblogdegeovanirodriguez.bligoo.es>.
- Batista C. *Las TIC para la Gobernabilidad: La contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a la gobernabilidad local en América Latina*. [Monografía en internet]. Brasil: Universidad de Brasilia; 2003 [citada 2011 Marzo 18]. Disponible desde: [http://portal.unesco.org/ci/en/files/11316/10692492095Batista\\_report\\_esp\\_final.pdf/Batista\\_report\\_esp\\_final.pdf](http://portal.unesco.org/ci/en/files/11316/10692492095Batista_report_esp_final.pdf/Batista_report_esp_final.pdf)
- Batista, (2003) “*Las tics y el desempeño docente en el colegio fiscal maría Eugenia de Ruperti, del Cantón Paján, Provincia de Manabí, año 2012. Diseño de un sistema informático de capacitación para docentes*” (tesis para obtener grado de magister), Guayaquil. Recuperado el 07 de junio de. [repositorio.ug.edu.ec/](http://repositorio.ug.edu.ec/)
- Bautista, (2004) “*La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las radios AM y FM de la ciudad de baños de agua santa, provincia de Tungurahua*”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec>.
- Belloch, (2012) en su investigación. “*El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario: Estudio de casos*

- del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011*". (Tesis para optar el grado de Magíster en Relaciones Laborales), lima, Perú. Recuperado en 06 de junio de: [tesis.pucp.edu.pe](http://tesis.pucp.edu.pe)
- Bittel. (2000). *Administración de Personal. Comportamiento organizacional*. (10ª Ed.). Mexico: Editorial Pearson Educación. Recuperado de: <https://books.google.com.pe>.
- Caballero (2014) *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx>.
- Chiavenato (2010) *Introducción a la Auditoría Socio laboral: una perspectiva desde los Recursos Humanos*. (1ª ed.). España: Bubok Publishing.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Afshan y col. (2012)
- Cisneros y Ruíz (2014) *Fundamentos de sistemas de información*. (1ª ed.). Barcelona. España: Eureka Media, SL.
- Coll y Monereo (2008) "*Tecnologías de información y comunicación, universidad y territorio. Universidad Nacional de Quilmes, Argentina*". Recuperado el 06 de junio del 2016 de: [www.revistacts.net/files/](http://www.revistacts.net/files/)
- Debrah, Y. A. & Ofori, G (2006). *Human Resource Development of Professionals in an Emerging Economy: the Case of the Tanzanian Construction Industry*. International Journal of Human Resource Management 17, 3, 440 – 463.
- Evans, P., Pucik V. & Barsoux J-L (2002). *The Global Challenge: Framework for International Human Resource Management*. Boston: McGraw-Hill.
- Garassini, M. E. y Padrón, C. (2004). *Experiencias de uso de los tics en la educación preescolar en Venezuela. Anales de la Universidad Metropolitana*. Vol. 4, N° 1 (Nueva Serie), 221-239. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4003616.pdf>
- González MLC. *Educación y tecnología* [Internet]. Distancia U-UN de E a, editor. España; (2014). 311 p. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4946295>
- Guest (1987) *La motivación como factor del desempeño laboral en el departamento de*

- mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico Morelos. Universidad Veracruzana. México. Recuperado de: <http://cidar.uneg.edu.ve>.*
- Harvey, M. 2002. *Human Resource Management in Africa: Alice's Adventures in Wonderland*. International Journal of Human Resource Management. 13, 7, 1119 – 1145.
- Hernández, Fernández, y Baptista (2014),
- Martinell AR, Alvarado y MAC. *Háblame de TIC* [Internet]. Editorial Brujas, editor. España; 2014. 178 p. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3221786>
- Martínez (1996) *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Primera edición, España: Edita: Publicaciones de la Universitat Jaume I.
- McCourt & Eldridge (2003) *Las tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza*. Editorial Trilce.
- Mejía Ruédell L, (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del ISTP ESSUMIN - Trujillo – 2017*. Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17562>.
- Mendoza (2016), *Uso docente de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) material didáctico en las asignaturas de pregrado de Medicina Humana UNMSM año 2014 – 2015*
- Ochoa Carbajo, J (2018). *Motivación Laboral y Desempeño Laboral de los Serenos de la Municipalidad De Santiago, 2018*. Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35641>
- Ortega y Chacón (2010, p. 26) y Chacón (2005, p. 18), citando a Bartolomé y Sancho (1994)
- Ortiz (2016) *Administración de los sistemas de información* (5ta edición).
- Ortiz (2018) *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*
- Ortiz G,(2016). *El Uso de Tic y la percepción del grado de utilidad en los procesos de enseñanza en el Colegio Ciudad de Bogotá – Colombia en el año 2014*. Recuperado desde; <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/751>.
- Ortiz Hilasaca, C (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*.



- Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12572>.
- Pajón, A. P. y Salazar, N. (2015). *Uso de las TIC por parte de las docentes de la institución educativa La Paz para la enseñanza de la lectura y la escritura en los grados de transición, primero, segundo y tercero*. Tesis de Posgrado. Universidad Pontificia Bolivariana. Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2335/TESIS%20MAESTRIA%20%20Ana%20Patrica%20Paj%C3%B3n%20y%20Natalia%20Salazar.pdf?sequence=1>
- Ríos Vallejo, S (2018). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV*, 2017. Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12923>.Llegando
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, Stephen P. (1999) *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall: Pearson. pp. 54-57.
- Robbins, Stephen P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10 ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, (2009) *Dirección y gestión de recursos humanos*. (7ª Ed.). España: Editorial Díaz de santos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe>.
- Sánchez JC. *La tecnología* [Internet]. Santos ED de, editor. España; 2012. 25 p. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3228677>
- Stoner, Freeman y Gilbert (1996),
- Sum (2015) *Motivación y Desempeño Laboral - Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, México. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu>.
- UNESCO. (2013). *Enfoque Estratégico sobre la TICS en Educación en América Latina y el Caribe*. Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO). Santiago de Chile. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images>

/ticsesp.

Weil y Woodall (2005). “*Análisis de la integración de la tecnologías de la información y comunicación en educación infantil en navarra*” (tesis doctoral). Universidad nacional de educación a distancia facultad de educación departamento de didáctica, organización escolar y didácticas especiales: recuperado el 06 de junio de junio del 2016 de: <http://espacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:Educacion-Rrcortes&dsID=Documento.pdf>

Werther & Davis, (1991) *Administración de Recursos Humanos* pp.184.

Werther y Davis (1991) *Comportamiento organizacional*. (15ª ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Educación.

## Anexos



Instrumento de medición del Uso de las TIC y el Desempeño Laboral de los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo, año 2019. El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marca con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Variables	Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Uso de las TIC	Competencias TIC	1. ¿Conoce usted sobre el uso de la computadora?					
		2. ¿Conoce usted sobre Programas de ofimática?					
		3. ¿Conoce usted sobre el uso adecuado del Internet?					
		4. ¿Conoce usted sobre Software y medios Audiovisuales?					
	Infraestructura Tecnológica	5. ¿En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de computadoras?					
		6. ¿En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente del Internet?					
		7. ¿En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de materiales audiovisuales?					
		8. ¿En la institución en la que trabaja usted dispone constantemente de Plataformas Virtuales?					
	Planificación	9. Desarrolla su trabajo en función a un plan estructurado en la institución					
		10. Ejecuta y evalúa su trabajo y el personal a su cargo					
		11. Planifica cada actividad que realiza en su área de trabajo					
		12. Tiene habilidad para racionalizar los recursos asignados					

Desempeño laboral	Responsabilidad	13. Tiene Compromiso con el trabajo					
		14. Cumple oportunamente y en forma adecuada con las funciones encomendadas					
	Iniciativa	15. Actúa espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión					
		16. Genera soluciones con originalidad ante los problemas de trabajo					
		17. Asigna tareas con instrucciones claras y precisas					
		18. Evalúa continuamente avances y logros					
	Oportunidad	19. Entrega los trabajos en los plazos establecidos o antes de los fijados					
		20. Considera usted que es una gran oportunidad laborar para la Institución					
	Calidad de trabajo	21. Las formas de presentación del trabajo son consistentes, ordenadas y precisas					
		22. Mantiene un orden de prioridades para el correcto manejo del trabajo pendiente					
		23. Generalmente las funciones que usted realiza tienen más aciertos que errores					
	Confiabilidad y discreción	24. Usa adecuadamente la información para el cumplimiento de sus funciones					
		25. Guarda reserva de la información confidencial de la institución					
		26. Guarda reserva de la información confidencial de los compañeros					
	Relaciones interpersonales	27. Mantiene buena relación con sus compañeros de trabajo					
		28. Fomenta el trabajo en equipo					
		29. Facilita la comunicación entre el personal que labora en la Institución					
		30. Considera usted que el buen manejo de la comunicación interna, es importante para el logro de los resultados					
	Cumplimiento de normas	31. Cumple con las Normas Institucionales					
		32. Cumple y aplica el reglamento interno de trabajo					
		33. Aplica procedimientos, Instructivos y otros para realizar su trabajo					

## Matriz de consistencia

Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel del uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral de los Fiscales Penales en el Ministerio Público – Sede Chiclayo?	<b>Hipótesis General</b> El uso de las TIC se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque, durante el año 2019.	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque.	<b>V1:</b> Uso de las TIC	<b>Teoría Cibernética de Wiener</b> Relacionada con mecanismos de control. La retroalimentación  <b>Teoría de la información de Shannon</b> reglas de las matemáticas que regulan la transmisión, el procesamiento de la información y se encarga de su valoración de su representación.	1. Competencias TIC 2. Infraestructura Tecnológica	<b>Diseño:</b> No Experimental Descriptivo correlacional  <b>Población:</b> 53 Fiscales Penales  <b>Muestra:</b> 53 Fiscales Penales  <b>Técnica:</b> Encuesta
		<b>Objetivos Específicos</b> 1. Determinar el nivel de uso de las TIC de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque, año 2019. 2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque, año 2019. 3. Establecer el grado de relación entre el uso de TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público de Chiclayo del Distrito Fiscal de Lambayeque.	<b>V2:</b> Desempeño laboral	<b>Teoría de la interdependencia social de Johnson y Johnson</b> Lo fundamental de un grupo es la interdependencia que subsiste entre sus miembros o que hace que éste se constituya en una unidad dinámica.  <b>Teoría de la inteligencia emocional de Goleman</b>  <b>Teoría del procesamiento de la información</b>  <b>V1: Uso de las TIC</b> Competencias TIC e Infraestructura tecnológica, según Ortiz  <b>V2: Desempeño laboral</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiavenato</li> <li>• Werther y Davis</li> <li>• Bittel</li> <li>• Robbins</li> <li>• Afshan y Col</li> </ul>	1. Planificación 2. Responsabilidad 3. Iniciativa 4. Oportunidad 5. Calidad de Trabajo 6. Confiabilidad y discreción 7. Relación Interpersonal 8. Cumplimiento de normas	<b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Método de Análisis de investigación:</b> Estadística descriptiva e inferencial y el uso del software estadístico SPSS.

## Validación del instrumento de investigación

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Erly Gicela Chopitea Balarezo con DNI N° 40055868, Magister, de profesión docente, desempeñándome actualmente como profesora en el Colegio Nacional de “San José”

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Guía de Pautas y Cuestionario y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

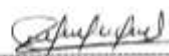
Guía de Pautas	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en el mes de setiembre del 2019

Mgtr. : Erly Gicela Chopitea Balarezo

DNI : 40055868

E-mail : eraquich@hotmail.com



Mg. Erly Gicela Chopitea Balarezo

DNI 40055868

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Álvaro Rafael Romero Peralta con DNI N° 16498536, Magister, de profesión docente, desempeñándome actualmente como profesor en el Colegio Nacional de “San José”

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Criterios	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en el mes de setiembre del 2019

Mgtr. : Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI : 16498536

E-mail : alvaroromero10\_08@hotmail.com



Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta  
DNI 16498536

## **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Orlando Alarcón Díaz con DNI N° 16427321, Doctor en Ciencias de la Educación, de profesión docente, desempeñándome actualmente como profesor en la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CRITERIOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en el mes de setiembre del 2019

Dr. : Orlando Alarcón Díaz  
DNI : 16427321  
E-mail : oalarcond@gmail.com



Dr. Orlando Alarcón Díaz  
DNI 16427321



## Registro de confiabilidad

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE:	Isis del Pilar Mechán Arroyo
1.2. TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:	Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo
1.3. PROGRAMA:	Maestría en gestión pública
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO:	Test
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( $x$ )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	Setiembre 2019
1.7. MUESTRA APLICADA:	53 Fiscales Penales

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	ALTO (.970)
------------------------------------	-------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

Se elaboró un test de 33 ítems, el cual fue aplicado al grupo de estudio integrado por 53 fiscales penales, luego se extrajeron los resultados, con los que se estructuró una base de datos, que fue incorporada al software SPSS, después fueron trabajados en una hoja de cálculo, se aplicó la fórmula correspondiente y se determinó el índice de confiabilidad.

## Autorización



MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA DE LA NACIÓN  
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE  
FISCALES SUPERIORES

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

El Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Lambayeque, expide lo siguiente:

### AUTORIZACIÓN

Visto la solicitud presentada por la Ing. de Sistemas **Isis del Pilar Mechán Arroyo**, maestrante de la Universidad "César Vallejo", en la que solicita autorización para el desarrollo de su Proyecto de Tesis, se dispone lo siguiente:

**AUTORIZAR**, a la Ing. de Sistemas

**Isis del Pilar Mechán Arroyo**

Desarrollar su investigación titulada: **"Uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo"**

  
-----  
**Jorge Juan Arteaga Vera**  
FISCAL SUPERIOR  
Presidente de la Junta de Fiscales Superiores  
Distrito Fiscal de Lambayeque

Chiclayo, 09 de setiembre de 2019

## Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: MECHÁN ARROYO ISIS DEL PILAR

D.N.I. : 41964065

Domicilio : Calle Incanato N° 526 - J.L. Ortiz

Teléfono : Fijo : 074253477 Móvil : 975679382

E-mail : isisdelpilar\_83@hotmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Post Grado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mechán Arroyo Isis del Pilar

Título de la tesis:

USO DE LAS TIC Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FISCALES PENALES DEL  
MINISTERIO PÚBLICO – SEDE CHICLAYO.

Año de publicación : 2020

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar en texto completo  
mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

ISIS DEL PILAR MECHÁN ARROYO

Fecha : 18-01-2020

## Acta de aprobación de originalidad de la tesis

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Daysi Soledad Alarcón Díaz, docente de la Escuela de Posgrado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la universidad César Vallejo filial Chiclayo: revisora de la tesis titulada:

"Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo"

Del estudiante de posgrado del Programa de Maestría en Gestión Pública: **ISIS DEL PILAR MECHÁN ARROYO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 13 de Enero de 2020

Dr. Daysi Soledad Alarcón Díaz  
DNI:41073751

CÁMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## Reporte de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

www.turnitin.com/academic/turnitin/1/5/long-midline/33880374886/2241896111/turnitin/1/5/

feedback studio

Uso de las TIC y el desempeño laboral de los Físcales Perseus del Ministerio Público - Sede Chiclayo

**Resumen de coincidencias**

**18 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Reporte de actividades	6 %
2	Entregado a Universidad...	6 %
3	Entregado a Universidad...	1 %
4	Entregado a Universidad...	1 %
5	Entregado a Pontificia...	<1 %
6	Entregado a Pontificia...	<1 %
7	Entregado a Universidad...	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %

Página: 1 de 43    Número de palabras: 11307

Text only Report    High Resolution    **Actualizado**

12:22 a.m. 18/01/2020

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TÍTULO DE TESIS: Uso de las TIC y el desempeño laboral de los Físcales Perseus del Ministerio Público - Sede Chiclayo**

**TEXTO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Gestión Pública

**AUTORA:**  
Dra. Yvett Ríos-Morales (CÓDIGO: 8003400141751124)

**ASISTENTE:**  
Dra. Deyra Sánchez Alvarado (CÓDIGO: 8003400141751124)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de políticas públicas

**Chiclayo, Perú**

**2019**

## Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**ISIS DEL PILAR MECHÁN ARROYO**

INFORME TITULADO:

Uso de las TIC y el desempeño laboral de los Fiscales Penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

SUSTENTADO EN FECHA: 18/01/2020

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR EXCELENCIA



FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO